



Case: Köpenhamn Medborgarservice

NEGATIV VÄNTETID I KÖPENHAMN

Invånarna i Danmarks huvudstad betjänas av två huvudcentra och sju självbetjäningstillfällen. Medborgarservice löser en lång rad uppgifter, bl. a. förnyelse av pass, skatteärenden och försörjningsstöd. Staden håller på med en omfattande digitalisering, som skall göra servicen effektivare och upprätthålla en positiv brukarupplevelse. En av de stora uppgifterna är att reformera servicen, så att medborgarna själva sköter bokning av möten och ankomstregistrering med FrontDesk.

STOD I KÖ FÖR ATT STÅ I KÖ

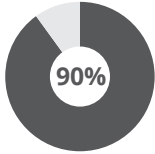
Det är inte så länge sedan man kunde få köa ända ut på gatan, när man infann sig i ett av stadens två huvudcentra, Medborgarservice vid Nyropsgade. De sex receptionisterna hade fullt upp med att expediera alla besökarna, och kontoret präglades ofta av långa väntetider, köstress och otåliga medborgare. Man saknade ett effektivt medel att beta av köerna, och det bildades ofta flaskhalsar. Besökarna riskerade att behöva stå en halv timme i kö bara för att skickas hem igen för att hämta dokument. När de kom tillbaka, fick de igen vänta en halvtimme bara för att få ett nummer.

ENKEL ANKOMSTREGISTRERING

Situationen ändrade sig snabbt, när Medborgarservice skaffade FrontDesk i slutet av 2016. Idag möts medborgarna av tre FrontDeskterminaler och där finns ingen kö! I terminalerna registrerar besökaren sig med några få knapptryckningar och tilldelas en plats i rätt kö. Alternativt får besökaren en översikt över de dokument han saknar och kan gå och komplettera dem med det samma utan att behöva störa receptionisterna. Faktiskt är det en besökare på fem, som inte har med sig de handlingar som behövs eller hänvisas till en annan myndighet.



Det effektiva mottagandet av besökarna i entrén har frigjort fem heltidstjänster bara i Nyropsgades Medborgarservice.



Trots de stora effektivitetsvinsterna är besökarna mycket nöjda med servicen i Medborgarservice. 90 procent av besökarna anser, att servicen är god eller mycket god. Det beror bl. a. på att de nu slipper att stå i kö.



Med FrontDesk har väntetiden minskat drastiskt. Köerna betas av så effektivt, att besökarna i genomsnitt kallas in två minuter före bokad tid.

KAPA TOPPARNA

FrontDesk förbättrar möjligheten att styra bokningar, till exempel med tidsbeställningar via internet. Arbetet inriktas på att styra besöken så, att de traditionella arbetstopparna minskar. Från januari 2018 ombeds medborgarna att boka tid hemifrån. Målet är att 70 procent av besöken skall bokas på detta sätt, så att man kan disponera arbetsdagen på bästa sätt och skapa ett optimalt arbetsflöde. Detta är en fördel också för medborgarna, som på förhand vet när de får träffa sin handläggare och får all relevant information före mötet, så att de inte kommer förgäves.

ARBETSRO FÖR MEDARBETARNA

Personalen är också nöjd med FrontDesk. Tidigare påverkades stämningen i Medborgarservice av köns längd, men FrontDesk har medfört smidig ankomstregistrering utan den tidigare oroliga stämningen och köstressen. Medarbetarna är dessutom nöjda med att medborgarna får bättre service genom kortare väntetid, bättre information och fler möjligheter. Och besökarna uppfattar inte den större självbetjäningen som en serviceförsämring. De upplever i stället eget inflytande över mötesbokningen - att de själva kan välja mötesform och är välinformerade.

EFFEKTIV DIGITALISERING

Köpenhamns kommun är Danmarks största, och kommunen har ambitiösa mål för digitalisering och effektivitet. I Medborgarservice är man i full färd med att infria målen, och ett av de verktyg man använder är FrontDesk.

“Vi är mycket medvetna om de höga krav som ställs, när man skall leverera till en stor och ambitiös kommun som Köpenhamn. Vi går ödmjukt till väga och gläder oss åt det goda och nära samarbete vi har med Köpenhamns kommuns Medborgarservice.”

Lasse Rydberg, FrontDesk

FÖR YTTERLIGARE INFORMATION KONTAKTA GÄRNA

Jakob Skov

Projektledare

Borgerservice Udvikling

KØBENHAVNS KOMMUNE

Kultur- og Fritidsforvaltningen

Københavns Borgerservice

Mobil +45 2382 6477

E-mail jsn@kff.kk.dk